

2016年12月20日

お客さま各位

川越プリンスホテル

異物混入に関するお詫びとお知らせ

この度、当ホテルのレストラン「エトワール」のランチbuffetにおいて、お客さまにご提供した料理に、義歯のようなものが混入していたとのご指摘が1件ございました。

ご利用いただきましたお客さまをはじめ関係の皆さまには、多大なご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

本件判明後、管轄の保健所へ報告するとともに、混入原因を特定するべく当ホテルならびに当該商品の納品元にて調査を実施いたしましたが、原因の特定には至りませんでした。

今後、このようなことがないよう再発防止に努めてまいります。

詳細につきましては下記のとおりです。

記

1. ご提供した場所、対象商品、発生日時

| | |
|------|----------------------------|
| 場 所 | 川越プリンスホテル ブッフェレストラン「エトワール」 |
| 対象商品 | 「豚丼」 |
| 発生日時 | 2016年12月18日（日）、12時30分頃 |

2. 混入物

義歯のようなもの（約0.5cm） 1個

3. 判明した経緯

1名のお客さまから、その場でご指摘がありました。なお、健康被害のお申し出はございません。

4. 対象商品の提供時間および数量

| | |
|------|---------------------------------|
| 提供時間 | 2016年12月18日（日）、11時30分～12時30分頃まで |
| 提供数量 | 約80人分（1皿を15食として算出） |

5. お客さまへの対応

当ホテルWebサイトおよび当該レストランの店頭にて「お詫びとお知らせ」を掲出いたしました。なお、現在までのところ、同様のご指摘は他にはございません。

6. 原因調査について

使用した食材の納品元に調査を依頼しましたが、金属探知機を使用しており、混入の可能性は低い旨の回答を得ております。また、当ホテル関係者の義歯のようなものが混入した可能性につきまして、調理担当者、提供担当者、調理場に入出する担当者に対して、聞き取り調査を実施しましたが、当施設関係者のものではないことが確認されております。

以上より、混入の原因特定には至りませんでした。

7. 今後の取り組み強化事項

(1) 調理について

調理担当者が単独でおこなう作業においては、作業後に複数名で確認をおこなうことで、異物混入に対するリスクを極小化いたします。

(2) 提供前の料理について

提供前の料理につきまして、目視による確認を強化・徹底し、異物混入のリスクを極小化します。

(3) 健康チェックについて

通常の下痢、発熱、風邪などのチェックに加え、歯科治療状況も適宜確認し、その把握に努めます。

(4) 身体チェックについて

就業前チェックとして、着衣のポケットなどに作業上不要な所持品を持ち込んでいないか、その有無を再徹底いたします。

(5) 整理・整頓について

調理場内における整理・整頓の再徹底をおこないます。

8. 本件に関するお客さまからのお問合せ

【連絡先】川越プリンスホテル 「お客様窓口」

電話番号 (049) 227-1116

受付時間 10:00~17:00 (全日)

以上